

**SERVICIO ESPECIAL DE TRANSPORTE  
(COMSIS)**

**GUIA DEL USUARIO  
DEL SERVICIO  
ESPECIAL DE  
TRANSPORTE  
(STS)**

Servicio de transporte de puerta a puerta  
para personas con impedimentos que no  
pueden usar el Metrobus, ni el Metrorail  
o el Metromover





## ***Indice***

Bienvenidos al STS . . . . .	4
¿Qué es el STS? . . . . .	4
¿Quiénes pueden usar el STS? . . . . .	5
¿Hasta dónde puedo ir con el STS? . . . . .	6
Derechos y responsabilidades . . . . .	7
Los acompañantes . . . . .	11
El encargado de la atención personal . . . . .	12
Servicio de reservaciones	
Números telefónicos . . . . .	12
Días y horarios . . . . .	12
Servicio reservado y emergencias	
el mismo día . . . . .	13
Información para reservaciones . . . . .	14
Reservaciones por suscripción . . . . .	15
Reglamento para personas que ni cancelan ni usan el servicio que reservan . . . . .	17
Recogidas . . . . .	18
Tarifas . . . . .	20
Horario del servicio de transporte . . . . .	21
Asistencia cuando el vehículo se atrasa . . . . .	22
Cómo resolver los problemas relacionados con el servicio . . . . .	24
Recordatorios importantes . . . . .	26
Reuniones comunitarias del STS . . . . .	29
Planes de evacuación en caso de huracán . . . . .	30
Números telefónicos . . . . .	31

## ***Bienvenido al STS***

La información contenida en esta “Guía del usuario del Servicio Especial de Transporte” (o STS, su sigla en inglés) ha sido elaborada para ayudar a los nuevos usuarios a familiarizarse con el STS y darles las pautas necesarias a éstos para que utilicen el servicio eficazmente.

### ***¿Qué es el STS?***

El STS es un servicio de transporte de viajes compartidos del Condado de Miami-Dade que acata las disposiciones del servicio “Paratransit” complementario del Acta de Americanos con Impedimentos de 1990 (o ADA, su sigla en inglés). El STS puede usarse en casi todas las zonas urbanizadas del Condado de Miami-Dade y en algunas partes del sur del Condado de Broward para ir al trabajo, a la escuela, al médico, de compras, etc. El servicio ofrece transporte de puerta a puerta para las personas con impedimentos que no pueden usar el Metrobus ni el Metrorail o el Metromover. Por servicio de puerta a puerta se entiende aquel servicio de transporte que se presta desde la entrada principal del lugar de origen hasta la entrada principal del lugar al que se dirige el usuario. El usuario es responsable de estar listo y esperando en la

entrada principal del lugar en el cual se le va a recoger. Miami-Dade ha contratado los servicios de transportistas privados para prestar los servicios del STS. Los transportistas usan "minivans", "sedanes", "vans" equipados con un ascensor pequeño y autobuses pequeños para transportar a los usuarios. Los usuarios en sillas de ruedas que pueden transferirse segura e independientemente a un "sedán" o taxi podrían ser puestos en la agenda como pasajeros ambulatorios.

### ***¿Quiénes pueden usar el STS?***

- Las personas cuyos impedimentos físicos o mentales les impidan usar el transporte público disponible al público en general.
- Las personas con impedimentos temporarios que podrían ser aptas para usar los servicios por tiempo limitado mientras se recuperan.
- Las personas con impedimentos que residan en el extranjero y estén de visita en nuestra zona podrían ser aptas para usar el servicio si han sido certificadas en alguna otra jurisdicción conforme al Acta de Americanos con Impedimentos (ADA) o si pueden probar su impedimento.
- Para inscribirse en el STS, sírvase llamar

a la Oficina de Certificación e Inscripción del STS del Condado de Miami-Dade al 305-263-5406.

### ***¿A dónde puedo ir con el STS?***

El área de servicio del STS comprende casi todo el Condado de Miami-Dade pero no ciertas áreas como, por ejemplo, el centro para visitantes del Parque Nacional de los Everglades, el campo de tiro de Trail Glades, el salón de bingo y centro de la Reservación de los indios Micosuquis, Fisher Island y el sur de Lucille Drive (360th St., Florida City). El área de servicio del Condado de Miami-Dade se basa en el reglamento del Acta de Americanos con Impedimentos (ADA) que dispone que las personas aptas de acuerdo con el ADA que viajen a áreas que estén a menos de tres cuartos de milla de un lado u otro de una ruta fija existente de autobuses o de un corredor de servicio de trenes pueden usar los servicios del STS. El sistema de autobuses y trenes de la Agencia del Transporte de Miami-Dade cubre casi toda la zona urbanizada del Condado de Miami-Dade.

De acuerdo con la norma referente a los tres cuartos de milla, el STS presta servicios limitados en el Condado de Broward. El límite por el norte se extiende desde

N.E./N.W. 11 Street, en Hallandale, (Broward), hasta la I-95 y de la I-95 a Hallandale Beach Boulevard/Miramar Parkway, (Broward) y de ahí hasta Red Road, (Broward); el límite por el este es Ocean Drive, (Broward); y el límite por el oeste es Red Road, (Broward).

***Derechos y responsabilidades  
Los usuarios del STS tienen el  
derecho a:***

- Viajes seguros en vehículos con aire acondicionado.
- Conductores capacitados para satisfacer las necesidades especiales de los usuarios de este transporte.
- Vehículos limpios, equipados adecuadamente y seguros, en los que esté prohibido fumar.
- Cinturones de seguridad que cierren correctamente y/o amarres seguros para las sillas de ruedas.
- Recogidas desde 10 minutos antes de la hora acordada hasta 20 minutos después de dicha hora.
- Un trato cortés y profesional por parte de los conductores y demás pasajeros.
- No aceptar un servicio inseguro y a

llenar reclamos sin tener miedo a represalias.

- Una investigación y solución eficaz y rápida a los reclamos.
- Información completa y actualizada sobre el servicio.
- Asistencia al subir y bajar del vehículo y hasta la entrada principal del lugar al que se dirige el usuario. Sin embargo, los conductores no están autorizados para levantar a los usuarios ni entrar en el inmueble de los usuarios.
- Paz y tranquilidad; ni los conductores ni los usuarios pueden escuchar música con un volumen muy alto en el vehículo ya que es necesario comunicarse por radio de transmisión y recepción.

***El usuario es responsable de:***

- Estar informado sobre los beneficios y limitaciones del servicio.
- Reservar los viajes de uno a catorce días antes.
- Estar listo y esperando en la entrada principal. Los conductores anuncian su llegada junto a la puerta principal pero no entran al inmueble ni buscan al usuario.

- Permanecer en el lugar de recogida desde diez minutos antes hasta veinte minutos después de la hora de recogida acordada.
- Llamar para cancelar un viaje tan pronto como sea posible, siempre que no se haga menos de sesenta minutos antes de la hora acordada para la recogida.
- Tener listos el horario, la dirección y demás información necesaria cuando haga la reservación.
- Pagar la tarifa exacta. Los conductores no tienen cambio.
- Usar los cinturones de seguridad y comprobar que los amarres de las sillas de ruedas estén bien asegurados.
- No fumar ni comer o beber mientras esté dentro del vehículo.
- Ser cortés con los demás y evitar distraer al conductor.
- Mantener en buen estado las sillas de ruedas y los otros equipos de ayuda con la movilidad, entre ellas el freno de la silla de ruedas.
- No tirar basura dentro del vehículo.
- Usar audífonos cuando escuche la radio, la televisión, discos compactos, etc.

- Esperar tener que compartir el servicio. La cantidad de tiempo del viaje debe ser comparable, incluso las transferencias, al del servicio del sistema de transporte disponible al público en general.
- Programar cada viaje por lo menos una hora antes de la hora acordada para dejar al usuario, teniendo en consideración la distancia y el tráfico durante las horas de mayor congestión.
- Dejar tiempo suficiente, es decir, por lo menos unos 45 minutos, entre la hora en que se dejará al usuario en el punto final al que se dirige y la hora de la recogida.
- Decirle a la persona que tome su reserva a qué hora es su cita. Por ejemplo, si tiene que llegar a un lugar a cierta hora, hable con la persona que tome su reserva y dígame que desea una hora de recogida adecuada para poder llegar a tiempo a su cita.

### ***Los conductores no son responsables de:***

- Ayudar a los usuarios a vestirse.
- Subir o bajar escaleras cargando al usuario o su silla de ruedas.
- Suministrar sillas de ruedas o acompañantes.

- Entrar en un inmueble en busca de un usuario.

### ***Los acompañantes***

El usuario certificado puede ser acompañado por otra persona siempre y cuando los dos sean recogidos en una misma dirección y llevados a una misma dirección. Los usuarios certificados no pueden viajar como acompañantes. El acompañante, incluso si se trata de un niño, paga la misma tarifa que el pasajero certificado. Si hay espacio en el vehículo, el usuario podrá ser acompañado por más de una persona. Los usuarios que viajen con niños menores de tres años de edad deben hacerlo con un aparato de seguridad para niños, es decir, un asiento para niños, tal y como lo requiere la ley. Los niños de cuatro a cinco años de edad deben ir en un asiento para niños o con el cinturón para cintura y hombros amarrado tal cual lo requieren las leyes. Cuando haga una reservación, cerciórese de decirle a la operadora con la que hable que usted viajará con un acompañante y de hacerle saber que está viajando con un niño menor de cinco años de edad, si ése fuera el caso.

## ***El encargado de la atención personal***

El encargado de la atención personal, o PCA, su sigla en inglés, es aquella persona que ha sido designada o contratada específicamente para ayudar a que la persona apta pueda hacer realidad sus necesidades personales. Durante el proceso de certificación del usuario, se debe indicar si va a viajar con un PCA. Los niños menores de 12 años de edad deben viajar con un PCA. Tanto el PCA como el usuario certificado deben ser recogidos en una misma dirección y ser llevados a una misma dirección. Usted debe decirle a la operadora cuando haga su reservación que estará viajando con un PCA. Los PCAs no pagan ninguna tarifa pero el usuario certificado debe pagar la tarifa ordinaria.

## ***El servicio de reservaciones: Números de telefónicos***

Servicio para el Condado . . . 305-264-9000

TTY/TDD (para sordos) . . . 305-265-9435

## ***El servicio de reservaciones Horario y días***

De lunes a domingo, Desde las 8 a.m.  
hasta las 5 p.m.

Si usted lo desea, puede llamar para hacer su reservación durante el fin de semana o entre el mediodía y las 2 p.m., de lunes a viernes, ya que es entonces que las líneas telefónicas están menos ocupadas.

***El servicio de reservaciones:  
Horario reservado y emergencias***

Usted puede hacer reservaciones para el STS de uno a catorce días antes de la fecha en que estará viajando. El servicio para el mismo día por lo general no está disponible pero podría ser aprobado por el Condado o el subcontratista si el caso lo amerita, siempre que no se trate de una cuestión de vida o muerte. Comuníquese al 305-267-6305 o al 305-264-7111 para obtener más información.

Dependiendo del cupo y disponibilidad de los vehículos, podría ser necesario que la operadora negocie con usted un horario de recogida o entrega diferente (más tarde o más temprano) durante los períodos de mayor congestión. No obstante, la operadora, que le informará de este cambio en el momento en que se haga la reservación, no puede insistir en una hora de recogida (al comienzo o final del viaje) que varíe más de una hora de la hora que el usuario quiere. No se olvide de permitirse tiempo

suficiente para viajar cuando haga su reserva ya que pueden haber otros usuarios con los que compartirá el vehículo que tienen distintos horarios y puntos a los que se dirigen.

***Información que debe tener lista cuando haga su reserva:***

- Nombre, número de identificación y teléfono.
- Direcciones exactas, zonas postales y números telefónicos de los lugares en que será recogido y/o dejado, entre ellos, el nombre de los inmuebles o edificios de apartamentos.
- Instrucciones especiales de recogida como, por ejemplo, la puerta, entrada, salida, tienda o edificio de centros comerciales, universidades, complejos médicos grandes o cualquier otro lugar grande, en el cual se le podría recoger o dejar.
- La hora en la que le gustaría llegar a su destino o ser recogido.
- La hora en que desea que se le recoja.
- Número de acompañantes, PCAs y/o niños que viajarán con usted.

## ***Reservaciones por suscripción***

Usted puede pedir el servicio de suscripción si hace el mismo viaje ya sea a la escuela, al médico, al trabajo, etc., por lo menos una vez por semana. Cuando esté inscrito, el servicio de suscripción se activa automáticamente. No es necesario que llame diariamente para programar esos viajes. Debe llamar tan sólo si desea cancelar o hacer pequeños cambios en los días, siempre que éstos sean necesarios.

Para poder optar por este servicio, su suscripción debe permanecer activa por no menos de un mes. Por favor, cancele su(s) viaje(s) suscrito(s) para aquel(los) día(s) o mes(es) en que usted no lo(s) vaya a necesitar. Al hacerlo, explíquelo a la operadora que usted está cancelando un día en específico pero que no está cancelando el servicio de suscripción permanentemente.

Los cambios en las suscripciones pueden tomar hasta dos días para ser procesadas. Por eso, es necesario que usted llame lo antes posible. Como podría tomar algún tiempo encontrar la mejor ruta y horario posibles para los cambios en su suscripción, trate de evitar los cambios tanto como le sea posible ya que podrían influir sobre la calidad del servicio que recibe hasta que se reasegure el mismo.

Para solicitar un servicio de suscripción nuevo, para actualizar el servicio de suscripción a causa de un cambio en la dirección de recogida o destinación, la hora o el número telefónico y para cancelar o suspender temporalmente su servicio de suscripción, sírvase llamar al 305-265-3337 entre las 9 a.m. y las 5 p.m., de lunes a viernes.

Las suscripciones son canceladas automáticamente durante los siguientes días feriados: Año Nuevo, Día de los Caídos en las Guerras, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de los Veteranos, Día de Acción de Gracias y Día de Navidad. Si necesita el servicio durante algunos de esos días, debe llamar al 305-264-9000 con no menos de un día de anticipación y pedir el servicio.

### ***Las cancelaciones***

Para cancelar una suscripción, sírvase llamar al 305-264-7111. Las cancelaciones se deben hacer lo antes posible pero, por lo menos, una hora antes de la hora prevista para la recogida.

No se olvide de indicar si está cancelando el viaje inicial de recogida y/o el viaje de regreso. El cancelar el viaje inicial de recogida automáticamente suspende su viaje de regreso, a menos que usted

indique que su viaje de regreso sigue siendo válido.

Si la cancelación se recibe a menos de una hora de la hora prevista para la recogida, se podrá considerar que “el usuario no utilizó ni canceló su reservación”. Las cancelaciones son muy costosas para el STS. Por eso, antes de hacer una reservación, cerciórese de que sí va a utilizar el servicio. Las cancelaciones excesivas constituyen un abuso del STS y serán investigadas por el personal de las oficinas del servicio.

### ***Normas relativas a “los usuarios que no usan ni cancelan su reservación”***

Si usted hace una reservación pero decide que no va a viajar, debe llamar y cancelar el servicio por lo menos una hora antes de la hora en que usted tenía previsto viajar, pues de otro modo se indicará en su expediente que usted ni utilizó ni canceló el servicio que había reservado. Si el usuario hace esto en cuanto al viaje de ida, se cancelará automáticamente su regreso, a menos que el pasajero llame y exprese lo contrario.

Se considera estar en esta categoría a todo usuario que solicite el servicio y no se encuentre en el lugar acordado a la hora

prevista para la recogida.

La primera vez que esto suceda, un miembro del personal del STS, se comunicará por teléfono con usted y le recordará la norma referente a “las personas que ni usan ni cancelan sus reservaciones”.

La segunda vez que esto suceda, se le enviará por correo una ADVERTENCIA en la que se le indicará que usted ha vuelto a violar el reglamento del servicio.

El abuso continuo del STS podría resultar en multas o suspensión o en la cancelación permanente de los privilegios del STS.

### ***Las recogidas***

El vehículo del STS recogerá al pasajero entre 10 minutos antes y 20 minutos después de la hora designada con anterioridad. Esté listo para partir tan pronto llegue el vehículo.

Los pasajeros deben llevar consigo la tarjeta de identificación del STS siempre que viajen con el STS. No se olvide de que probablemente haya otros pasajeros del STS usando el mismo vehículo ni de que el vehículo probablemente tenga previsto recoger a otro pasajero después de haberlo dejado a usted en su destinación final. Es necesario que sea puntual como cortesía

para con los demás usuarios del STS.

***El chofer:***

- Cobrará la tarifa exacta tan pronto recoja al usuario. Los choferes no llevan cambio. AVISO: Si prefiere no andar con efectivo, llame a COMSIS al 305-265-3302 para comprar vales para pagar la tarifa. Los vales pueden entregársele al conductor en vez de efectivo.
- Ayudará al pasajero desde la puerta de entrada principal del lugar de recogida al vehículo y del vehículo hasta la puerta de entrada principal del lugar de su destinación final.
- Le pedirá que firme el manifiesto o el boleto de viaje, en el que se indica la hora a la que se le recogió a usted y la tarifa.

**AVISO IMPORTANTE:** Usted debe revisar cuidadosamente la información que aparece en el boleto de viaje y cerciorarse de que esté correcta antes de firmarlo. Llame a la Oficina de Reclamos del STS al 305-267-6305 para reportar toda discrepancia a más tardar para las 5 p.m. del día siguiente al previsto para su viaje. El personal del Condado investigará todas las discrepancias y quejas.

## ***El servicio de viajes gratuitos***

Los pasajeros certificados del STS pueden usar el Metrobus, el Metrorail y el Metromover gratuitamente si enseñan su tarjeta de identificación del STS al conductor del autobús o al oficial de seguridad del Metrorail. Hay elevadores disponibles en todas las estaciones de Metrorail. Para usar el Metromover, lo único que tiene que hacer es levantar el teléfono azul de asistencia a los usuarios y el personal en la Central de Control le permitirá entrar en la estación. La Agencia de Transporte de Miami-Dade le exhorta para que utilice de vez en cuando el transporte público, lo que no perjudicará sus privilegios del STS de modo alguno. Para planificar su viaje usando el transporte público llame al 305-770-3131 (residentes viviendo al sur de la 216 Calle del Suroeste llamen al 305-891-3131), (TTY/TDD, servicio telefónico de voz y para sordos: 305-654-6530). Un agente de información le ayudará a identificar la(s) mejor(es) ruta(s) para llegar a su destinación final.

## ***Las tarifas***

Desde el 20 de agosto de 1995, la tarifa básica del STS para los usuarios aptos del ADA es de \$2.50 por cada tramo. Los acompañantes pagan la misma tarifa básica

de \$2.50, al igual que todos los pasajeros certificados. El encargado de la atención personal (PCA) viaja gratuitamente pero debe haber sido aprobado previamente por la oficina de Certificación del STS como parte del récord de certificación permanente del usuario del STS.

La tarifa básica de \$2.50 cae bajo las pautas del Acta de Americanos con Impedimentos (ADA) de 1990, que estipula que la tarifa que se cobra por el uso compartido de servicios de transporte no puede ser más del doble de la tarifa que se cobra por el transporte público ordinario. La tarifa básica actual de la Agencia de Transporte de Miami-Dade (MDTA) es de \$1.25 más 25 centavos por cada transferencia. La tarifa básica de un viaje del STS está sujeta a un recargo adicional de 50 centavos por cada transferencia que sería necesaria en un viaje equivalente si el cliente del STS estuviera utilizando los servicios del Metrobus, Metrorail o Metromover.

### ***Horario del STS***

El STS funciona los siete días de la semana. La primera recogida se puede hacer a las 4:30 a.m. y la última a las 2:30 a.m. del día siguiente. No hay servicio entre las 2:30 y las 4:30 a.m.

## ***Las normas referentes a la asistencia cuando el vehículo se retrasa***

Si el vehículo no ha llegado 15 minutos después de la hora previamente asignada, sírvase llamar a la línea de asistencia al 305-264-7111. Si no se resuelve su problema, llame al Condado al 305-267-6305. El personal del Condado podrá mandar otro vehículo si el subcontratista principal no puede cumplir con los compromisos del servicio.

## ***El reglamento relativo a la asistencia a los usuarios***

Los conductores del STS le ayudarán a acercarse y alejarse del vehículo. Esto incluye darle el brazo cuando camine y ayudarlo con su silla de ruedas desde la puerta de entrada del edificio principal y hasta ella .

Si usted necesita ayuda para subir a su silla de ruedas o bajar de ella o para llegar a su andador para entrar al vehículo o viceversa, o sea, del vehículo a su silla de ruedas o andador, el conductor le detendrá la silla de ruedas o andador firmemente pero no le levantará. Si usted viaja en un vehículo de cuatro puertas, se colocará su

silla de ruedas o andador en el maletero del vehículo mientras usted viaje en él. Los conductores también le ayudarán a cargar hasta dos bolsas pero ninguno podrá ir más allá del umbral de su hogar o después de la entrada principal del edificio público al que usted se dirija.

***La Agencia de Transporte de Miami-Dade es responsable de:***

- Solucionar los problemas de transporte que conciernen al usuario.
- Vigilar electrónicamente el funcionamiento del proveedor del servicio que haya sido contratado.
- Certificar e inscribir a los solicitantes aptos.
- Informar a los usuarios acerca de los cambios que ocurran en el servicio.

Se necesita su asistencia para ayudar al Condado a continuar prestando este servicio de gran calidad y, al mismo tiempo, para mantener los costos del servicio dentro de los límites de los fondos aprobados. Al acatar al reglamento del STS incluido en esta guía, usted estará ayudándonos a prestarle a la comunidad de personas con impedimentos un servicio de tanta importancia como éste.

### ***Llame a la Agencia de Transporte de Miami-Dade si:***

- Tiene un problema constante con vehículos retrasados.
- Su viaje es inseguro.
- Le tratan mal.
- El vehículo del STS en que usted viajó estaba en mal estado o era peligroso. Esto incluye los amarres de las sillas de ruedas, los cinturones de seguridad, los elevadores, las rampas y la limpieza del vehículo.
- Usted es un usuario en silla de ruedas que ha viajado de lado. El ADA requiere que la silla de ruedas sea afianzada y orientada hacia adelante o hacia atrás si se usan amarres de cuatro puntos y cinturones de hombros y cintura.
- Usted ha sido herido o se ha visto involucrado en un accidente mientras usaba el servicio.

### ***Cómo resolver los problemas relacionados con el servicio***

La Agencia de Transporte de Miami-Dade es responsable de resolver los problemas relacionados con el servicio. Si usted tiene

alguna queja o encomio que presentar acerca de este servicio, uno de los choferes o uno de los proveedores, sírvase comunicarse con el agente a cargo de quejas del Servicio Especial de Transporte (STS) al 305-267-6305 o escribir a:

Special Transportation Services  
2775 SW 74 Ave., 2nd Floor  
Miami, Florida 33155

Las quejas se le deben someter al agente a cargo de quejas para el Condado el mismo día del incidente o al día siguiente. Se investigan todas las quejas.

***Una vez que haya sometido su queja, nosotros:***

- Haremos un registro con la descripción del problema.
- Investigaremos la queja.
- Exigiremos que el proveedor del servicio responda al Condado en los diez días naturales o menos posteriores a la fecha en que se reciba la queja.
- Trabajaremos con el proveedor para resolver el problema.
- Le avisaremos a usted acerca de la resolución de la queja.

De modo que podamos investigar mejor lo relacionado con su queja, es importante que usted nos someta su queja tan pronto le sea posible, mientras que todavía tenga claros en su mente los pormenores. Necesitaremos los datos siguientes:

- Fecha y hora del incidente
- Nombre y apellido del usuario
- Número de identificación
- Número telefónico
- Dirección
- Destinación del viaje
- Descripción y/o número del vehículo
- Nombre y apellido del chofer, si los sabe
- Hora prevista para la recogida
- Hora real de la recogida
- Detalles del incidente

Los problemas periódicos deben reportarse al administrador del STS. Si algún proveedor no lleva a cabo la solución acordada para el problema, el administrador del STS recomendará sanciones apropiadas contra el proveedor del servicio contratado.

### ***Recordatorios importantes***

- Reserve los viajes con no menos de un

día de adelanto, preferentemente para el horario comprendido entre el mediodía y las 2 p.m.

- Tenga listos el número de su identificación e información precisa así como el modo para llegar a su destinación y déle todos estos datos a la persona que atiende su llamada al hacer la reservación.
- Sea específico de modo que el chofer pueda encontrar con facilidad la dirección de la recogida. Esto es de suma importancia si se trata de grandes centros médicos, universidades o centros comerciales.
- Apunte el número de confirmación de la reservación o de la cancelación que le dé a usted la persona que atiende su llamada. Esta información nos ayudará a localizarle en caso de que usted experimentara algún problema.
- Llame al 305-263-5406 para reportar todo cambio de dirección, de número de teléfono, de cambio en su condición de inhabilitado, etc., de modo que podamos mantener al día su expediente de transporte.
- No se permiten las propinas.
- Excepto los perros guías de los ciegos y

los animales de servicio adiestrados especialmente para asistir al usuario con sus impedimentos, no se permite llevar animales en el vehículo.

- Los perros guías viajan dentro del vehículo con su amo, y se les contará como si fueran usuarios a la hora de determinar el cupo del vehículo. No obstante, los perros guías deben viajar sentados en el piso.
- Siempre que sea posible, trate de viajar entre las 10 a.m. y las 2 p.m. ya que las condiciones del tránsito son mejores durante ese horario.

### ***El procedimiento de la presentación de quejas con arreglo al ADA (resumen)***

Todo usuario de los servicios de la Agencia del Transporte de Miami-Dade MDTA (su sigla en inglés) que opine que el servicio del Metrobus, Metrorail, Metromover o STS no acata las disposiciones de la Ley de Americanos con Impedimentos ADA (su sigla en inglés) debe someter por escrito su querrela a:

Miami-Dade Transit Agency  
Office of Fair Employment & Labor Practices  
111 NW 1 Street, 9th Floor

Miami, Florida 33128-1999

Su querrela debe incluir pormenores suficientes para investigar y responder a su preocupación. Cerciórese de incluir su nombre y apellido, dirección, teléfono diurno, fecha del incidente, hora del día, y ubicación y descripción del problema. Si usted necesita que le respondan en formato accesible, es decir, en Braille, audiocinta, disco de computadora (ASCII) o letra grande de imprenta, sírvase especificar qué formato desea.

Tanto la determinación preliminar de si se han violado las disposiciones del ADA como, si la respuesta fuera que sí, las medidas que se han tomado o se habrán de tomar para corregir el problema, se le someterán al usuario dentro de los 30 días naturales posteriores a la fecha en que se reciba la querrela. Los usuarios de la MDTA están protegidos por el ADA, por lo que pueden someter una querrela cuando lo deseen sin temor a represalias.

Para obtener un ejemplar del procedimiento para someter querellas conforme al ADA, sírvase llamar al 305-375-1839 (voz, sordos).

## ***Reuniones comunitarias sobre los servicios del STS***

Una vez al mes, el Condado hace una reunión dirigida a los participantes del programa del STS donde se presenta la más reciente información sobre el servicio y el programa. Estas reuniones son ofrecidas el primer sábado de cada mes (excepto los fines de semanas feriados) en el auditorio del centro Disability Services & Independent Living, en el 1335 de la 14 Calle del noroeste. Si le interesa asistir a estas reuniones, llame por el 305-263-5400 para confirmar la fecha y hora de la próxima reunión.

## ***Los planes de evacuación en caso de huracán***

Cuando el Administrador del Condado emita una orden de evacuación, el STS tratará de transportar en viaje de ida solamente hasta un albergue a los usuarios certificados del STS. El STS no tendrá servicio para ir de compras durante los estados de emergencia. Por eso, es aconsejable tener medicamentos y suministros suficientes mucho antes de que comience la temporada ciclónica. El STS dejará de funcionar cuando los vientos alcancen las 40 millas por hora.

Así que, ¡evacúe a tiempo! ¡No espere!

Si usted tiene que evacuar, haga los planes necesarios para quedarse con amigos, familiares, etc. No se olvide de que los centros públicos de evacuación son tan sólo el último recurso de las personas que no tienen ningún otro lado a donde ir.

Si usted piensa ir a un centro público de evacuación y necesita ayuda con los quehaceres cotidianos a causa de su estado de salud o incapacidad, comuníquese con la Oficina de Administración de Emergencias de Miami-Dade para inscribirse en el registro del centro para personas con necesidades especiales. Este servicio provee transporte y está a la disposición de los usuarios del STS, estén certificados o no. Para inscribirse, llame a:

Oficina de Administración de  
Emergencias de Miami-Dade  
Registro para ser evacuado en una  
Emergencias

Teléfono: 305-273-6700  
TTY/TDD: 305-273-6711

## ***Números telefónicos del Condado:***

Certificación del STS / Oficina de inscripción e información (De lunes a viernes, 8 a.m. a 5 p.m.) . . . . . 305-263-5406

TTY/TDD (para sordos): . . . 305-263-5459

Oficina y Administración del Proyecto STS. (De lunes a viernes, 8 a.m. a 5 p.m.) . . . . . 305-263-5400

Ayuda con los vehículos retrasados (las 24 horas) . . . . . 305-267-6305

TTY/TDD (para sordos) . . . 305-263-5475

Querrelas formales y/o recomendaciones de felicitación (De lunes a viernes, 8 a.m. a 5 p.m.) . . . . . 305-267-6305

TTY/TDD (para sordos) . . . 305-263-5475

Número de llamada gratuita: . . . . . 1-888-543-4822

Información sobre el acceso a las rutas fijas . . . . . 305-770-3131

Información para residentes al sur de la 216 Calle del suroeste . . . . 305-891-3131

TTY/TDD (para sordos) . . . 305-654-6530

Para el Metrobus, Metrorail o Metromover  
De lunes a viernes, 6 a.m. a 10 p.m.  
Sábados y domingos, 9 a.m. a 5 p.m.

***Subcontratista (COMSIS)***

Reservaciones (diariamente,  
de 8 a.m. a 5 p.m.) . . . . . 305-264-9000

Suscripciones (De lunes a viernes,  
8 a.m. a 5 p.m.) . . . . . 305-265-3337

Cancelaciones (24 horas) . . 305-264-7111

Ayuda con los vehículos retrasados  
(las 24 horas) . . . . . 305-264-7111

TTY/TDD (las 24 horas)  
(para sordos) . . . . . 305-265-9435

Si llama de fuera del Condado de Miami-  
Dade (las 24 horas) . . . . .1-800-305-7433

Administración (De lunes a viernes,  
8 a.m. a 5 p.m.) . . . . . 305-265-3300

Vales . . . . . 305-265-3302

***Esta guía está disponible en la:***

Agencia del Transporte Público  
de Miami-Dade

Servicio de Transporte Especial  
2775 SW 74 Ave., Second Floor  
Miami, FL 33155



Alex Penelas, Alcalde

Junta de Comisionados del Condado  
Gwen Margolis, Presidenta

Betty T. Ferguson, Distrito 1

Dorrin D. Rolle, Distrito 2

Dra. Bárbara M. Carey, Distrito 3

Gwen Margolis, Distrito 4

Bruno A. Barreiro, Distrito 5

Pedro Reboredo, Distrito 6

Jimmy L. Morales, Distrito 7

Katy Sorenson, Distrito 8

Dennis C. Moss, Distrito 9

Javier D. Souto, Distrito 10

Joe A. Martinez, Distrito 11

Dra. Miriam Alonso, Distrito 12

Natacha Seijas Millán, Distrito 13

M. R. Stierheim  
Administrador del Condado

Robert A. Ginsburg  
Procurador del Condado